

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Sosiaalialan koulutusohjelma

Sanna Suursalmi

Koivutuvan päivätoiminnan asiakasvuorovaikutuksen kehittäminen

Opinnäytetyö 2014

Tiivistelmä

Sanna Suursalmi

Koivutuvan päivätoiminnan asiakasvuorovaikutuksen kehittäminen

27 sivua ja 2 liitettä.

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala, Lappeenranta

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2014

Ohjaajat: lehtorit Helena Rautiainen ja Leena Byckling, Saimaan ammattikorkeakoulu sekä Sari Lavado, vastaava ohjaaja, Koivutupa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli Koivutuvan päivätoiminnan asiakasvuorovaikutuksen kehittäminen. Koivutupa tarjoaa päivätoimintaa vaikeavammaisille aikuisille Savitaipaleella. Tavoitteena oli toteuttaa dialogiin perustuva kehittämisyhteistyö Koivutuvan henkilökunnan kanssa. Opinnäytetyö toteutettiin Engströmin/2002 kehittävän työntutkimuksen menetelmän avulla.

Opinnäytetyön teoriaosuuteen sisältyvät vammaispalvelulaissa määritellyt säännökset päivätoiminnan toteuttamisesta sekä vuorovaikutuksen käsitteen avaaminen niin yleisesti kuin sosiaalialan työhön liittyvänä. Teoriaosuudessa on lisäksi esitelty lapsen kielellinen kehitys ja vuorovaikutuksen kehitys, jotka laajensivat ymmärrystä yhtä lailla kehitysvammaisten kielellisestä kehityksestä kuin heidän vuorovaikutustaidoistaan. Vuorovaikutuksen tukemisen menetelmistä teoriassa esiteltiin Voimauttava vuorovaikutus ja OIVA-vuorovaikutusmalli.

Kehittämiskeskusteluja toteutettiin viisi kertaa Koivutuvan tiloissa Savitaipaleella. Ensimmäinen keskustelu sisälsi kehittämisyhteistyön suunnittelua. Kaksi seuraavaa kertaa kartoittivat vuorovaikutuksen haasteita ja vahvuuksia koskien kolmea päivätoiminnan asiakasta. Kahdella viimeisellä kerralla syvennettiin haasteiden mahdollisia taustatekijöitä ja mietittiin uusia ratkaisuja vuorovaikutuksen parantamiseksi. Yhteistyö päivätoiminta Koivutuvan kanssa osoittautui erityisen antoisaksi ja monipuoliseksi. Yhteistyön tuloksena henkilökunnan luottamus omaan ammattitaitoon lisääntyi ja ymmärrys asiakastilanteisiin syveni.

Asiasanat: vuorovaikutus, päivätoiminta, kehittävä työntutkimus, voimauttava vuorovaikutus, OIVA-vuorovaikutusmalli

Abstract

Sanna Suursalmi

The Development of Customer Interaction at Koivutupa Dayworkcentre

27 Pages, 2 Appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Social Services and Health Care Lappeenranta

Degree Programme in Social Services

Bachelor's Thesis 2014

Instructors: Lecturer Ms Helena Rautiainen and Lecturer Ms Leena Byckling, Saimaa University of Applied Sciences. Sari Lavado, Koivutupa South-Karelia social- and healthcare circular.

This Thesis was intended to appear the development of customer's interaction at the day WorkCentre Koivutupa. Koivutupa provides day work for challenging disabled adults in Savitaipale. The goal was to carry out a dialogue-driven development co-operation with the workers at Koivutupa. A study was conducted with the Engeström's/2002 method of instructive work analysis.

The theoretical part of this thesis included the identified acts for disabled services for day activity centers operation and it also included opening the term of interaction generally and combining with the work at social services. The development of the language and interaction expanded the understanding for development by the disabled as well. Supporting methods for better interaction the theory presented the Intensive Interaction and OIVA-Interaction's model.

Dialogues for development of Interaction co-operation were made five times at Koivutupa in Savitaipale. The first dialogue contained the planning of the development co-operation. The second and the third dialogue were surveying the challenges and strengths of the interaction for three customers. Two last dialogues contained the discussions of the deeper meaning of challenges background with customer's interaction and finding out new improvements for the interaction. The co-operation with Koivutupa turned out to be very satisfying and contained many different levels. As a result of the co-operation the workers of Koivutupa found more confidence on their professional abilities and more understanding for the situations in customer's interaction.

Keywords: Interaction, day work, instructive work analysis, Intensive interaction, OIVA-Interaction's model.

Sisältö

1 Johdanto	5
2 Päivätoimintaa koskeva lainsäädäntö ja päivätoiminnan tarkoitus	6
2.1 Vammaispalvelulaki 3.4.1987/380	7
2.2 Koivutuvan päivätoiminta	7
3 Vuorovaikutuksen merkitys ja kehitys	8
3.1 Ihmisten välinen vuorovaikutus	9
3.2 Temperamenttitaipumukset	10
3.3 Vuorovaikutuksen kehitys varhaislapsuudessa	11
3.4 Kielellisen ilmaisuuden kehittyminen varhaislapsuudessa	11
4 Kehitysvammaisuus ja vuorovaikutuksen tukeminen	12
4.1 Kehitysvammaisuus ja kielellisen kehityksen häiriöt	13
4.2 Voimauttava vuorovaikutus	13
4.3 OIVA-vuorovaikutusmalli	13
5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	14
5.1 Kehittämiskysymykset	15
5.2 Kehittämistyyppi	15
5.3 Kehittämisaineisto ja sen analyysi	16
6 Opinnäytetyön toteutus	17
6.1 Kehittämistyön suunnittelu	17
6.2 Vuorovaikutuksen haasteet ja vahvuudet	18
6.3 Dialogit vuorovaikutuksen parantamiseksi	20
6.5 Päätösdialogi ja kehittämistyön tulokset	22
7 Pohdinta	23
Lähteet	26

Liitteet

Liite 1 Alkukartoitus

Liite 2 Koivutuvan säännöt

1 Johdanto

Omaelämäkerrassaan kuurosokea Helen Keller kuvaa koskettavasti, kuinka hänen ymmärryksensä maailmaa kohtaan avautui, kun hänen opettajansa Ann Sullivan opetti hänelle käsiviittomat. Kuusivuotias Helen juoksi haltioissaan kodissaan esineeltä toiselle tahtoen tietää kaikkien esineiden nimet. Tästä ensimmäisestä oivalluksen kokemuksesta alkoi Helenin opintie kielen ja vuorovaikutuksen maailmaan. Hänen tiensä kulki vammasta huolimatta yliopistopintojenkin pariin sekä viiden vieraan kielen taitajaksi. (Keller 1957.)

Kiinnostus kehitysvammaisen ja erityisesti hänen kanssaan yhteistyössä toimivan työntekijän vuorovaikutukseen on johtanut tähän opinnäytetyöhön. Olen tehnyt Savitaipaleen Koivutuvan päivätoiminnassa yhden sosionomikoulutukseni harjoitteluista. Hyvä yhteistyö jo harjoitteluni aikana pohjusti luonnollisesti mahdollisuutta toteuttaa vuorovaikutuksen kehittämiseen liittyvä opinnäytetyö yhdessä Koivutuvan henkilökunnan kanssa. Henkilökunnan sitoutunut ja positiivinen asenne vuorovaikutuksen kehittämiseen on ollut työn suuri ja kantava voimavara, josta olen lämpimästi kiitollinen.

Koivutuvan asiakkaat ovat kaikki aikuisia ja suurin osa jo iäkkäitä kehitysvammaisia. Heidän kehitysvammojaan koskevat diagnostiset tiedot eivät sisälly tähän opinnäytetyöhön. Sekä voimassa oleva laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista että sosiaalialalla käytössä oleva dialoginen keskustelumuoto asiakaskohtaamisissa vahvistavat kehitysvammaisen ihmisen yhdenvertaista asemaa yhteiskunnan jäsenenä. Ajatus ihmisen kohtaamisesta ihmisenä, ilman diagnostista määritelmää, on ohjannut vuorovaikutuksen kehittämistä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa määritellään vuorovaikutusta sekä yleisesti että sosiaalialan työhön liittyen. Lapsen kielen ja vuorovaikutuksen kehittyminen esitellään myös yleisesti, koska niiden pohjalta käsitteellistyvät yhtä lailla kehitysvammaisen ihmisen kielelliset ja vuorovaikutukselliset taidot. Opinnäytetyön teoriaosuuteen sisältyvät myös ajankohtaiset kehitysvammaisten ja heidän kanssaan yhteistyössä olevan henkilökunnan vuorovaikutusta tukevat menetelmät: OIVA-vuorovaikutusmalli sekä Voimauttava vuorovaikutus.

Opinnäytetyön toteutuksessa on käytetty Engeströmin/2002 Kehittävän työntutkimuksen menetelmää. Kehittämiskeskustelut (5 kpl) Koivutuvan henkilökunnan kanssa on toteutettu dialogiin perustuen tammi–toukokuussa 2014. Päivätoiminnan ryhmä koko vaihtelee päivittäin, joten rajasimme vuorovaikutuksen kehittämisen koskevan erityisesti kolmea Koivutuvan asiakasta. Kehittämistyöllä on kuitenkin ollut laajempi vaikutus asiakasvuorovaikutukseen kokonaisuudessaan.

2 Päivätoimintaa koskeva lainsäädäntö ja päivätoiminnan tarkoitus

Suomi on kansainvälisen suuntauksen mukaisesti sitoutunut edistämään vammaisten henkilöiden yhteiskunnallista integraatiota ja yhteisöön liittymistä. Tämän suuntauksen taustalla on muutos yksilön vammaisuutta korostavasta lääketieteellisestä mallista kohti vammaisuuden sosiaalisen mallin korostamista. Ihmistä on alettu tarkastella aikaisempaa enemmän kiinteänä osana ympäristöä ja yhteisöä. Ihmisoikeuksien ja tasa-arvon vahvistaminen ovat muodostuneet muutoksen kautta tärkeiksi poliittisiksi ja taloudellisiksi toimenpiteiksi, joita turvataan lakien ja asetusten kautta. (Ladonlahti 2011)

Hallituksen tekemän Suomen vammaispoliittisen ohjelman (VAMPO) 2010 – 2015 tarkoituksena on luoda vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Ohjelmassa esitellään toimenpiteet, joilla tavoitellaan kestäväää vammaispolitiikkaa. Sen tarkoituksena on antaa tilaa monimuotoisuudelle yhteiskunnassa, torjua syrjintää ja vahvistaa yhteiskunnan esteettömyyttä ja saavutettavuutta. (Vammaispoliittinen ohjelma 2014)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelmassa (KASTE) 2012 – 2015, jossa määritellään sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevan uudistustyön tavoitteet ja toimenpiteet, on otettu huomioon vammaisten erityistarpeet. THL osallistuu Kaste-ohjelman toteutukseen, ja THL:n asiantuntijat huolehtivat osaohjelmien osalta vammaisten erityistarpeiden huomioinnista. (KASTE-ohjelma 2014)

2.1 Vammaispalvelulaki 3.4.1987/380

Laissa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (3.4.1987/380) sekä asetuksessa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (18.9.1987/759) pyritään edistämään vammaisen ihmisen mahdollisuuksia elää ja toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Lain tarkoitus on tämän lisäksi pyrkiä luomaan vammaiselle ihmiselle lain suojaamat puitteet ja palvelut, joilla vammaisuuden haittoja voidaan ehkäistä ja poistaa. Laki ja asetus edistävät myös yksilöllisen avuntarpeen huomioimista vammaisen henkilön palvelukokonaisuuden suunnittelussa. Lain mukaan vammaiseksi määritellään ihminen, jolla on sairauden tai vamman vuoksi pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia selvitä päivittäisistä toiminnoistaan. Lain kahdeksannen pykälän mukaisesti päivätoiminta kuuluu kuntien järjestämisvelvollisuuden alaisiin palveluihin. Lain mukaisesti päivätoiminnan tavoitteena on järjestää vammaiselle henkilölle itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista. 3.4.1987/380)

2.2 Koivutuvan päivätoiminta

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri (Eksote) järjestää Etelä-Karjalassa yhdeksän kunnan lakisääteiset sosiaali- ja terveyspalvelut. Näihin palveluihin kuuluvat myös kehitysvammaisten palvelut. Eksoten alueella toimii seitsemän päivätoiminnan yksikköä kehitysvammaisille. Savitaipaleella toimiva päivätoiminta Koivutupa tarjoaa päivätoimintaa vaikeavammaisille aikuisille. Päivätoimintaan osallistuvat ne asiakkaat, jotka eivät vamman tai sairauden perusteella kykene osallistumaan sosiaalihuoltolain mukaiseen työtoimintaan. (Eksote 2013)

Koivutuvan päivätoiminnassa on kymmenen asiakasta 1–5 päivää viikossa. Lisäksi samassa tilassa, saman henkilökunnan ohjauksessa, toteutuu työtoimintaa kuudelle asiakkaalle ja kolmelle avotyöntekijälle. Päivätoiminnan asiakkaista suurin osa on iäkkäitä kehitysvammaisia, jotka ovat kokeneet yhteiskunnan muutokset niin suhtautumisessa kehitysvammaisuuteen kuin pyrkimyksissä yhdenvertaisuuteen ja tasa-arvoon.

Päivätoimintaa, työtoimintaa ja avotyötä ohjaa kaksi ohjaajaa (toinen on vastaava ohjaaja) sekä määräaikainen ryhmäavustaja. Lisäksi Koivutuvalla on tällä hetkellä yksi opiskelija, joka koulutetaan työvalmennuksen erityisammattitutkintoon. Kehittämistyön aikana henkilökunnan kokoonpanossa oli jonkin verran vaihtuvuutta.

Päivätoimintaan osallistumisesta sovitaan asiakkaalle tehdyssä palvelusuunnitelmassa hänen yksilöllisen tilanteensa ja voimavarojensa mukaisesti. Päivätoiminta noudattaa monipuolista viikkosuunnitelmaa, johon sisältyy mm. vuorovaikutus- ja arkielämätaitojen harjoittelua, ulko- ja puutarhatöitä, liikuntaa tai retkiä, käsitöitä sekä luovaa toimintaa, ruuanlaittoa, leivontaa, yksinkertaisia työtehtäviä ja seurustelua. Koivutuvan käsityöt toteutetaan suurilta osin kestävän kehityksen periaatteita kunnioittaen kierrätysmateriaaleista. Työt myös suunnitellaan käyttöä varten sekä vastaamaan tekijöidensä ikätasoa ja mieltymyksiä. Tarkoituksena on mahdollistaa mielekäs ja kuitenkin tarpeellinen tekeminen, jotta tekijä voi kokea itsensä ja työnsä tärkeäksi. (Eksote 2013)

Koivutuvan toimintailmapiiri on lämminhenkinen. Arjessa huomioidaan asiakkaiden erityistilanteet ja tarpeet, säilyttäen kuitenkin tekemisessä innostava toimeiliasuus. Henkilökunnan herkkyyys erityisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa on monipuolinen ja kunnioittava, vaikka työtä tehdään ison ryhmän kanssa pienellä henkilöstöresurssilla. Viikkorytmi on monipuolinen sisältäen niin tuttuja ja kantavia rutiineja kuin uusia ja yllättäviäkin tapahtumia. Käsillä tekeminen vaikuttaa positiivisesti kehitysvammaisiin. Töiden tekemiseen on sisällytetty sopivasti haastetta, mutta myös mahdollisuus toteuttaa tekijän persoonallisuutta. Töiden omintakeisuus, kauneus ja monipuolisuus puhuttavat.

3 Vuorovaikutuksen merkitys ja kehitys

Ihmisten välistä vuorovaikutusta on verrattu tanssiin. Jokaisella meistä on lupa ja kyky tanssia sekä kutsua toisiamme erilaisiin askelkuvioihin. Mutta niin tanssissa kuin vuorovaikutuksessa tapahtuu väärinymmärryksiä. Jokainen tulkitsee asioita myös oman taustansa, kokemustensa ja tilanteiden luomien edellytysten kautta. Taitava tanssija osaa herkästi tunnistella toisen rytmiä ja antaa tilaa tämän omille askelille. Näin toimii myös taitava vuorovaikutuskumppani. (Vuorovaikutus 2014)

3.1 Ihmisten välinen vuorovaikutus

Tieteen aloista sosiaalipsykologia tutkii ihmisten välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutus sisältää ensisijaisesti verbaalista kommunikointia, mutta siihen liittyy myös olennaisesti ei-verbaalinen taso, jossa kanssakäymistä havaitaan ja tulkitaan nonverbaalisten vihjeiden avulla (Tiuraniemi 1993, 3–9)

Tutkija Kaarina Mönkkönen jäsentää väitöskirjassaan *Dialogisuus kommunikationa ja suhteena – Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa* sanan vuorovaikutus olevan nykyisin erittäinkin lavea käsite, joka sisältää niin yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden kuin kulttuurien välistä vuorovaikutusta, jossa käsitteistö on laaja ja runsas. Hän tuo myös esille, miten vuorovaikutus voi olla hyvinkin monimuotoista sisältäen niin vallankäyttöä, yhteistyötä kuin sosiaalisesti sovittuja ja jaettuja sääntöjä tai sääntörakennelmia. (Mönkkönen 2002, 19)

Ajalle ominainen pyrkimys sosiaalialan työkentällä on suuntaus dialogiseen eli vastavuoroiseen vuorovaikutukseen asiakastyössä verrattuna asiakas- tai asiantuntijakeskeiseen vuorovaikutussuhteeseen, joissa joko ammattilaisen tai asiakkaan rooli korostuu enemmän (Mönkkönen 2002, 11–17). Onnistuessaan dialoginen vuorovaikutus muuttaa ihmisen omia ja ihmisten välisiä positioita; parhaimmillaan se voi mahdollistaa oppimisen, uuden luomisen ja osallisuuden tapahtumista yhteisöissä ja sen jäsenissä (Mönkkönen 2002, 86).

Erityisesti kehitysvammatyössä on pyrittävä korostetusti ylläpitämään dialogista eli vastavuoroista vuorovaikutusta. Vamman kanssa elävä ihminen on väistämättä riippuvainen sekä toisten ihmisten avusta että ymmärryksellisestä suhtautumisesta häneen ihmisenä. Rajoitetut mahdollisuudet olisi tärkeää pyrkiä avaamaan vastavuoroisessa kohtaamisessa kokemukseksi laajennetuista mahdollisuuksista yhdessä.

Väitöskirjassaan *Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus - Sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta* Jari Helminen tutkii sosiaalialan työn ja sen tekijöiltä vaatimaa ammatillista osaamista. Tutkimus perustuu 60 teemahaastatteluun, jotka on tehty sosiaaliohjaajaopiskelijoille koulutuksen alku- ja loppuvaiheessa sekä heidän työskenneltyään sosiaalialalla 13 vuoden ajan. Tutkimus tuo esille,

että sosiaalialan työn ytimessä on ihminen, sekä sen, että sosiaalialan asiakastyön peruskivet ovat kohtaamis-, vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot. Helmisen tutkimuksessa haastateltavat sosiaalialan ammattilaiset nostavat asiakaskohtaamisessa oleellisiksi vuorovaikutusta rakentaviksi arvoiksi keskinäisen kunniotuksen, luottamuksen, läsnäolon ja vastavuoroisuuden. (Helminen 2013, 81–83)

Vuorovaikutustaidot kuuluvat sosionomin koulutuksessa tulevan työn ydintaitoihin. Myös reflektointitaidot on määritelty yhtä lailla tärkeiksi. Parhaimmillaan nämä kaksi muodostavat keskenään dynaamisen vuorovaikutuksen, jossa mahdollistuu niin toisen kuunteleminen ja huomioiminen kuin oppiminen omasta itsestä. Molemmat edellyttävät kuitenkin aikaa ja läsnäoloa.

3.2 Temperamenttitaipumukset

Professori Liisa Keltikangas-Järvinen määrittelee ihmisen temperamentin olevan ihmisen toimintatyyli tai tapa reagoida ympäristöön tai omiin sisäisiin tiloihin. Temperamenttitaipumukset ovat synnynnäisiä ja ainakin osaksi perinnöllisiä. Ne ovat seurausta biologisista eroista keskushermoston aktiivisuudessa ja aivojen neuraalisissa säätelyjärjestelmissä. Temperamentti-taipumus ilmenee heti syntymän jälkeen, vauvaiässä, ja se on suhteellisen pysyvä läpi elämän. Temperamentti selittää ihmisten välisiä eroja toimia ja reagoida samaan tilanteeseen eri tavoin. (Keltikangas-Järvinen 2008, 12–16) Ihmiselle on kuitenkin ominaista arvioida toista ihmistä sen mukaan, miten hän itse toimisi samassa tilanteessa. Näin ollen ihmisten temperamentti-erot lisäävät ymmärtämisen ongelmia sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. (Keltikangas-Järvinen 2008, 237–239)

Ammatillisessa vuorovaikutuksessa temperamenttien eroavaisuus tai siitä kansanomaisesti käytetty ilmaus ”henkilökemiat” eivät saisi vaikuttaa vuorovaikutuksen laatuun. Kirjassaan *Vuorovaikutusvastuu – Ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä* Liisa Kiesiläinen määrittelee vuorovaikutusvastuun ihmissuhdetyön peruslähtökohdaksi. Kiesiläisen mukaan vuorovaikutusvastuu on aina ammattilaisella. Hänen mukaansa työn laatua voidaan ihmissuhdetyötä tekevissä yhteisöissä mitata suurelta osin vuorovaikutustaitojen avulla; ei voi

olla ammattitaitoinen kasvattaja, jos ei osaa toimia hyvänä yhteisön jäsenenä. (Kiesiläinen 1998, 29–30)

3.3 Vuorovaikutuksen kehitys varhaislapsuudessa

Vuorovaikutuksen kehittymisessä kasvuympäristö ja erityisesti läheiset ihmis-suhteet saavat biologisia toimintoja huomattavasti laajavaikutteisemman merkityksen. Kehityspsykologiassa määritellään vuorovaikutukselle niinkin merkityksellinen tehtävä kuin lapsen minä-kokemuksen kehitys. Tähän määritelmään on päätynyt professori Daniel Stern (1929–), joka on tutkinut varhaisen vuorovaikutuksen merkitystä lapsen persoonallisuuden kehitykselle. Sternin mukaan on tärkeää, että aikuinen lukee lapsen sanattomia viestejä ja kykenee vastaamaan niihin oikealla tavalla. Vauvan mieli kykenee tällöin muodostamaan havainnoista tärkeitä tunnealueen syy-seuraussuhteita. (Eronen ym. 2001, 45–50)

Vuorovaikutuksen kehityksen taustalla vaikuttavat ihmisen lähipiiriin lisäksi kulttuurisidonnaiset tekijät. Kulttuurit voidaan jakaa yksilö- ja yhteisökeskeisiin kulttuureihin. Länsimainen kulttuuri korostaa mm. yksilöllisyyttä, analyyttisyyttä ja rationalismia. Yhteisökeskeisiä kulttuureita on maailmanlaajuisesti enemmän. Niille luontaista ovat harmonia, riippuvuus, perinteet ja velvollisuudet. (Ojanen ym. 2004, 63–64) Persoonallisuustutkija Richard Schwederin tutkimukset ovat osoittaneet, että eri kulttuureissa elävät ihmiset havainnoivat eri asioita vuorovaikutustilanteissa luonnostaan, koska he arvostavat eri asioita (Ojanen ym. 2004, 65–66).

3.4 Kielellisen ilmaisun kehittyminen varhaislapsuudessa

Lapsen esikielellinen kehitys jaetaan kolmeen eri vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe (0–6 kk) on nimeltään kahdenvälinen tai ei-tavoitteellinen kommunikaatio. Tämän vaiheen aikana lapsi muodostaa keskustelun mallit, joissa hän yhdistää huomioita ja tunneilmaisuja. Toinen vaihe on nimeltään kolmenvälinen tai tavoitteellinen vaihe (6 kk–18 kk). Tällöin lapsi kiinnostuu ympäristönsä esineistä tutkien ja käsitellen niitä. Lapsen kyky seurata toisen ihmisen katsetta alkaa kehittyä juuri puolen vuoden iässä. Esikielellisen kehityksen kolmannessa vaiheessa esiintyy esikielellisen ja kielellisen kommunikaation kehityksen rinnakkaisuutta. Kolmas vaihe ajoittuu 12–24 kk:n ikään. Puheen tuottaminen aktivoituu, vaikka

esikielellisen kommunikaation muotoja esiintyy edelleen runsaasti. (Nurmi ym. 2010. 30–31)

Psykologian professori Maarit Silvén valaisee nykytutkimusten kautta ihmisen aivotoiminnan ja aistien kehittymistä raskauden ja ensimmäisten elinvuosien aikana. Silvénin viittaamien tutkimusten mukaan ihmisen aivokuoren rakenne on valmis raskauden viimeisellä kolmanneksella. Sen sijaan raskauden toisella kolmanneksella käynnistynyt hermosolujen verkostoituminen, joka johtaa eri aivoalueiden yhteistyöhön, jatkuu pitkälle syntymän jälkeen ja osittain läpi elämän. Mielen toimintojen kannalta aivokuorella ja hermostojen verkostoitumisella on tärkeä tehtävä. Aivokuori vastaa havaitsemisesta, muistamisesta, ajattelusta sekä tavoitteellisesta toiminnasta. Sen alemmat rakenteet säätelevät kehon perustoimintoja kuten hengitystä, sydämen toimintaa, nälän ja janon tunnetta, viireys- ja tunnetiloja sekä liikkeitä. (Silvén 2010, 47–49)

Lastensuojelun keskusliiton vuonna 1998 julkaisemassa artikkelikokoelmassa *Sairaan ja vammaisen lapsen hyvä elämä* Maarit Silvén syventää edellä kuvattua pienen vauvan kielellistä kehitystä. Kielen kehitys, Silvénin mukaan, rakentuu ihmisen aivojen ja aistien biologiseen valmiuteen havainnoida, muistaa ja työstää havainnoista käsitteitä. Vastasyntyneellä on tutkimusten valossa valloittavan suuri mahdollisuus kehittyä ja oppia puhtaasti vastaanottamalla aistien välityksellä havaintoja ympäröivästä todellisuudesta. Silvén tuo kuitenkin myös esille, että kuva hermoston aistitoiminnasta mekanistisena välittämisenä ei merkitse sitä, etteikö kasvuympäristö vaikuttaisi sikiön ja vastasyntyneen kehityksen kulkuun. (Silvén 1998, 44)

4 Kehitysvammaisuus ja vuorovaikutuksen tukeminen

Luvussa kolme esitellyt lapsen kielellinen ja vuorovaikutuksen kehitys antavat ymmärtää kuinka toisaalta moniulotteisesta ja osaltaan täysin biologisesta oppimistapahtumasta kielen ja vuorovaikutuksen kehittymisen kohdalla on kysymys. Kehitysvammaisilla on erilaisista syistä johtuvia neurologisia vammoja, jotka hidastavat kehitystä tai poissulkevat taitoja suhteessa ihmisen luonnolliseen kehitykseen. Kuitenkin sekä aivojen hermosolujen verkostoituminen että minä-kokemuksen rakentuminen vastavuoroisen vuorovaikutuksen avulla anta-

vat suurta toivoa kehitysvammaisten kehityksen ja oppimisen mahdollisuuksista. Kuntoutuksella ja terapialla on tässä tärkeä tehtävänsä. Silti jokainen kehitysvammaisten kanssa työtä tekevä voi omalla toiminnallaan vaikuttaa positiivisesti ja kehittävästi vuorovaikutussuhteessa.

4.1 Kehitysvammaisuus ja kielellisen kehityksen häiriöt

Kehitysvammaisista 60 prosentilla on jonkinasteinen puheen tai kommunikaation ongelma. Diagnostisoituja puhehäiriöitä ovat viivästynyt puheen kehitys (dyslasia), puheäänien ja puheen kypsyttömyys, puheen ymmärtämisen ja tuottamisen vaikeus (dysfasia), täysi ilmaisukyvyttömyys (afasia), ääntämisen ja puherytmin häiriö (dysartria) ja puhe-elinten motorisen ohjauksen vaikeus (dyspraksia). Lisäksi rakenteelliset epämuodostumat ja lihassairaudet aiheuttavat usein puhehäiriöitä. (Kaski ym. 2009, 144–145)

4.2 Voimauttava vuorovaikutus

Melanie Nind ja David Hewett ovat kehittäneet voimauttavan vuorovaikutuksen oppaan. Heidän neuvonsa ja ohjeensa rakentuvat kehitysvammaisten vuorovaikutuksen tukemisessa varhaisen vuorovaikutuksen kehittymisen perusteisiin. Tämä ei ole ristiriidassa kehitysvammaisen iän tai aikuisuuden kanssa, koska monet kehitysvammaiset ovat aikuisinakin varhaisten vuorovaikutustaitojen varassa. Oleellista voimauttavassa vuorovaikutuksessa on löytää toisen vuorovaikutustaitoja vastaava taso: hyväksyä että toisen taidot ovat rajalliset. Vuorovaikutus tapahtuu kehitysvammaisen ihmisen ehdoilla ja kuitenkin niin, että kohtaamisessa säilyvät ilo ja innostus. (Nind & Hewett 2011, 15–23)

4.3 OIVA-vuorovaikutusmalli

Kehitysvammaliitto ry:n Tietotekniikka ja kommunikaatiokeskuksessa (Tikoteekki) toteutettiin vuosina 2005–2009 Raha-automaattiyhdistyksen rahoituksella Osallisuuteen vuorovaikutusaloitteilla (OIVA)-hanke, jonka aikana valmistui OIVA-vuorovaikutusmalli. Hankkeen tavoitteena oli vahvistaa vaikeimmin kehitysvammaisten aikuisten ja heidän lähipiirinsä vuorovaikutusta. Hankkeeseen osallistui kolme vaikeimmin kehitysvammaisille palveluja tarjoavaa yhteisöä. Hankkeeseen liitettiin myös tutkimusosuus, jonka toteuttivat tutkija Katja Vuoti, suun-

nittelija Katja Burakoff ja projektipäällikkö Kaisa Martikainen: *Jokainen hetki on mahdollisuus* – Tutkimus OIVA-hankkeen yhteisöllisen työskentelytavan vaikutuksista. (Jokainen hetki on mahdollisuus 2013.)

OIVA-vuorovaikutusmallissa kehitysvammaisten aikuisten ja heidän lähipiirinsä vuorovaikutustilanteita videoidaan. OIVA-ohjaajan kanssa tapahtuva analysointi korostaa ratkaisukeskeistä oppimista ja havainnon suuntaamista kehitysvammaisen aikuisen ehkä hyvinkin hienovaraisiin vuorovaikutusaloitteisiin. OIVA:n idea onkin siinä, että kanssaihmiset oppivat parhaimmillaan näkemään ja havainnoimaan enemmän kuin aikaisemmin. OIVA-vuorovaikutusmallissa määritellään viisi elementtiä, jotka mahdollistavat onnistuneen vuorovaikutuksen (LOVIT -onnistuneen vuorovaikutuksen elementit). Määritelmä tulee sanoista läsnäolo, odottaminen, vastaaminen, ilmaisun mukauttaminen ja yhteisymmärryksen tarkistaminen. (OIVA – osallisuuteen vuorovaikutus aloitteilla 2013.)

Sekä voimauttavan vuorovaikutuksen idea että OIVA-vuorovaikutusmalli kiteyttävät erityisen hyvin sen, mihin kehitysvammaisten vuorovaikutuksen tukemisessa olisi tärkeää pyrkiä: löytämään se taso, jolla toinen kommunikoi tai toisin sanoen löytämään se tärkeä yhteisymmärrys. On vastuullista, että ihmiseltä edellytetään sosiaalialan ammattiroolissa jatkuvaa yhteisymmärryksen etsimistä ja kehitetään hyviä menetelmiä vuorovaikutuksen parantamiseksi. Tämän lisäksi olisi toivottavaa, että työyhteisöjen työntekijöiden keskuudessa olisi ymmärrystä tämän tehtävän vaativuudesta.

5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on Savitaipaleen päivätoiminta Koivutuvan asiakasvuorovaikutuksen kehittäminen. Yhteistyötahona ovat toimineet Koivutuvan vastaava ohjaaja, Sari Lavado (sosionomi AMK) sekä Koivutuvan henkilökunta.

Opinnäytetyön tavoitteena on parantaa Koivutuvan asiakasvuorovaikutusta. Opinnäytetyössä toteutetaan sekä kehitysvammaisten ja heidän kanssaan yhteistyötä tekevien ammattilaisten vuorovaikutukseen liittyvien tietojen laajentaminen (teoriaosuus) että henkilökunnan käytännön havaintojen kokoaminen

(kehittämiskeskustelut). Teoreettinen viitekehys toimii pohjustaen ja laajentaen käytännön havaintokennettä ja auttaa löytämään ratkaisuja arjen haasteisiin. Kehittämiskeskustelut kokoavat havaintoja ja laajentavat tietoisuutta dialogiin perustuen.

Vuorovaikutuksen kehittäminen toteutetaan keräämällä aineistoa kehittämiskeskusteluissa, analysoimalla koottua tietoa sekä tekemällä johtopäätöksiä uusien toimintamallien käytöstä. Parhaimmillaan vuorovaikutuksen kehittäminen palvelee niin Koivutuvan asiakkaita kuin lisää henkilökunnan ammattitaitoa ja työssä jaksamista.

Opinnäytetyö ei loukkaa Koivutuvan asiakkaiden yksityisyyden suojaa. Mitään henkilötietoja tai niihin viittaavia havaintoja ei esiinny tässä opinnäytetyössä. Opinnäytetyötä varten on haettu asianmukainen tutkimuslupa Eksoten kirjasta (17.01.2014). Keskustelumuistiinpanot sekä työstä koottu päiväkirja hävitetään asianmukaisesti käytön jälkeen. Koivutuvassa on ollut kehittämissuunnitelman toteutuksen aikana osittain vaihtuvuutta henkilökunnan kokoonpanossa, mikä ei kuitenkaan ole vaikuttanut kehittämistyön toteuttamiseen.

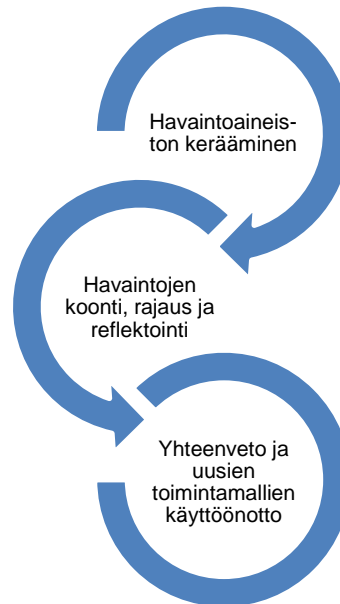
5.1 Kehittämiskysymykset

1. Mitä haasteita Koivutuvan henkilökunta kohtaa vuorovaikutustilanteissa päivätoiminnan asiakkaiden kanssa?
2. Miten vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa halutaan kehittää ja mitä tukitoimia vuorovaikutustilanteisiin voidaan käyttää?
3. Mitä vaikutuksia vuorovaikutuksen kehittämisellä ja tukitoimien käyttöönotolla on ollut Koivutuvan päivätoiminnassa?

5.2 Kehittämistyyppi

Opinnäytetyö on kehittävän työntutkimuksen avulla toteutettu selvitys. Kehittävä työntutkimus on Yrjö Engeströmin luoma menetelmä, jonka tehtävänä on 1. tuottaa työntekijöille havaintoaineistoa omasta työstään, 2. analysoida aineistoa sekä 3. löytää uusia toimintamalleja. Kehittävä työntutkimus etenee sykleinä mahdollistaen palaamisen aikaisempien syklien tarkasteluun tai etenemisen seuraavaan (kuva 1). Kehittävässä työntutkimuksessa tutkimusote on reflektiivi-

nen ja tutkijan rooli osallistuva: tutkija osallistuu kehittämiskeskusteluihin, tallentaa havaintoaineistoa ja arvioi omia tekojaan reflektiivisesti. (Engeström 2002, 124–129)



Kuva 1. Kehittävän työntutkimuksen vaiheet opinnäytetyöhön sovellettuina.

5.3 Kehittämisaineisto ja sen analyysi

Kehittämisaineisto kerätään Koivutuvalla käyttäen koontimenetelmänä dialogista ryhmäkeskustelua. Kehittämiskeskusteluista tehdään kirjalliset muistiinpanot. Kehittämistyöstä kokonaisuudessaan pidetään päiväkirjaa koko ajalta. Aineistoa kertyy keskusteluissa kaiken kaikkiaan paljon, jolloin sitä joudutaan rajaamaan. Aineiston rajaaminen tehdään sekä yhteistyössä Koivutuvan henkilökunnan kanssa että koottujen muistiinpanojen avulla. Aineistokokonaisuudesta eritellään oleelliset asiakasvuorovaikutuksen haasteet ja vahvuudet dialogin ja reflektoinnin avulla.

Oleellista aineiston keräämisessä ja rajaamisessa ovat dialogisuus ja yhteistyö Koivutuvan henkilökunnan kanssa. Heidän ammattitaitonsa, asiakassuhteiden sekä niistä koostuvan hiljaisen tiedon kunnioittaminen on ensisijaisen tärkeää. Kehittämistyö on luova prosessi, jolloin systemaattinen havainnointi saattaa olla haasteellista. Yhteinen päämäärä sekä keskusteluaiheiden rajaaminen auttavat pitämään kehittämiskeskustelut johdonmukaisina.

6 Opinnäytetyön toteutus

Dialoginen keskustelu on Koivutuvan henkilökunnan tärkein työkalu asiakastyön kehittämisessä. Tästä johtuen oli luonnollista päätyä toteuttamaan yhteistyötä perustuen dialogisiin kehittämiskeskusteluihin (5), jotka kävimme Savitaipaleen Koivutuvan tiloissa 24.1.–9.5.2014. Työssä sosiaalialalla, ja erityisesti kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa, vuorovaikutusvastuu on aina ensisijaisesti henkilökunnalla. Tästä johtuen kehittämiskeskustelut perustuvat dialogisiin keskusteluihin henkilökunnan kanssa. Koska päivätoiminnan asiakastyö pohjaa yksilölliseen palvelusuunnitelmaan ja ryhmien kokoonpano vaihtelee päivittäin, olemme henkilökunnan ehdotuksesta valinneet päivätoiminnan vuorovaikutuksen kehittämisen koskevan pääasiallisesti kolmea yksittäistä asiakasta. Silti kehittämistyössä sivutaan väistämättä kokonaisuuksia, jotka kehittävät koko asiakasvuorovaikutusta.

6.1 Kehittämistyön suunnittelu

Pidimme ensimmäisen yhteisen vuorovaikutuksen kehittämiskeskustelun 24.1.2014 Koivutuvalla. Paikalla olivat Koivutuvan vastuuhjaaja, toinen ohjaaja, opiskelija (työvalmennuksen erityisammattitutkinto) ja minä. Ensimmäisen keskustelun aiheena oli tehdä suunnitelma tulevasta kehittämistyöstä. Keskustelua väritti hyvä ja innostunut tunnelma. Kaikki olivat iloisia yhteistyön toteutumisesta.

Sovimme, että vuorovaikutuksen kehittäminen koskee kolmea asiakasta, koska ryhmä koko vaihtelee päivittäin ja koko asiakasmäärän vuorovaikutuksen kehittäminen olisi liian vaativa tehtävä. Henkilökunnan oman kokemuksen mukaan heillä on vajaa miehitys, mikä hankaloittaa päivätoiminnan toteutumista kaikkien asiakkaiden parhaaksi.

Päätimme yhteisesti pitää tulevien kuukausien aikana neljä dialogista kehittämiskeskustelua: kaksi ensimmäistä kertaa sisältäisivät vuorovaikutushaasteiden ja -vahvuuksien kartoittamista ja kaksi seuraavaa kehittämis- ja parannusehdotusten pohtimista. Dialogiseen kehittämiskeskusteluun päädyttiin yksimielisesti, koska se on ollut Koivutuvalla hyväksi todettuna työvälineenä asiakastyön kehittä-

tämisessä jo ennenkin. Dialogisessa keskustelussa kaikki ovat tasavertaisesti äänessä ja kaikkien havainnoilla sekä kannanotoilla on yhtä suuri painoarvo.

Suunnittelukeskustelussa ilmeni, että toinen ohjaaja oli osallistunut Oiva-vuorovaikutuskoulutukseen, jonka anti oli ollut erinomainen. Erityisesti juuri työntekijän oman havaintokentän laajentuminen ja huomion kohdistaminen pie-
niin vuorovaikutusaloitteisiin oli ollut avaava kokemus.

6.2 Vuorovaikutuksen haasteet ja vahvuudet

Vuorovaikutuksen haasteita ja vahvuuksia kartoittavissa kehittämiskeskusteluissa (21.3.2014 ja 31.3.2014) oli henkilökunta jo etukäteen koonnut omia havaintojaan paperille (liite 1), silti keskustelut olivat kunkin asiakkaan kohdalla erittäin monipuoliset ja laajat. Havaintojen laajuus voidaan yhdistää henkilökunnan ammattitaitoon ja ihmistuntemukseen. Henkilökunnan havainnot asiakkaiden vuorovaikutuksen haasteista ja vahvuuksista olivat suhteellisen yhtäläiset, vaikka eri työntekijöiden asiakassuhteiden pituus vaihteli muutamasta kuukaudesta useisiin vuosiin. Asiakkaan persoonallisuus ja vuorovaikutuskentän kokonaisvaltainen huomiointi sen sijaan olivat pitkän asiakassuhteen omaavilla kuitenkin laajempia. Henkilökunnan oma toiminta vuorovaikutustilanteissa oli myös huomioituna keskusteluissa. Erityisesti työntekijöiden tunteisiin vaikuttavat vuorovaikutustilanteet puhuttivat. Esimerkiksi yhdessä sovittujen sääntöjen (liite 2) rikkomista tapahtuu aika ajoin, jolloin henkilökunnan on ojennettava asiakkaita. Pohdimme keskusteluissa laajemminkin ohjauksen suhdetta kehitysvammaisten aikuisuuteen ja tasavertaisuuteen.

Rajasimme ensimmäisen kehittämiskeskustelun laajasta havaintomateriaalista mielestämme oleellisia vuorovaikutuksen vahvuuksia ja haasteita, joista keskustelimme yhdessä vielä toisessa kehittämiskeskustelussa. Kuvassa 2 on esitetty valmiiksi rajatut kehittämiskeskusteluissa esille tulleet vuorovaikutuksen vahvuudet ja haasteet kunkin asiakkaan kohdalla. Kuten kenellä tahansa ihmisellä, päivät ovat erilaisia, ja vuorovaikutukseen vaikuttavat monet yksittäiset seikat, jolloin vahvuudet ja heikkoudet tulevat eri suhteessa esille. Keskusteluissa oleellista oli ymmärryksen lisääminen kutakin asiakasta kohtaan, jotta vuorovaikutusta voidaan henkilökunnan puolelta parantaa.

Asiakas	vuorovaikutuksen vah- vuuksia	vuorovaikutuksen haasteita
Asiakas 1	<ul style="list-style-type: none"> - avoin - vilkas - sosiaalinen - huumorintajuinen - herkkä - verbaalisesti lahja- kas - ymmärtää keskitty- essään asioita ja oh- jeita 	<ul style="list-style-type: none"> - vaikeuksia keskittyä; rauhattomuus - utelias; puuttuu herkästi toisten asioihin - äärikäyttäytymistä vuo- rovaik. tilanteissa (mani- pulointi/ alistuminen se- kä yliaktiivinen/ passiivi- nen)
Asiakas 2	<ul style="list-style-type: none"> - rauhallinen - päättäväinen - ymmärtää yksinker- taisia asioita ja oh- jeita - huumorintajuinen 	<ul style="list-style-type: none"> - itsepäinen - koettelee ja haastaa; ajoittain aggressiivinen - mukavuudenhaluinen - puhuu vain yksittäisiä sanoja (hokemat)
Asiakas 3	<ul style="list-style-type: none"> - rauhallinen - ystävällinen - sinnikäs - keskittyy hyvin - ottaa halutessaan toiset huomioon, ymmärtää asioita ja ohjeita ja on osallis- tuva 	<ul style="list-style-type: none"> - ohittaa vuorovaikutus- tilanteessa toisen; alkaa puhua jostain ihan muusta - välttää katsekontaktia - käyttää loukkaavia eleitä toisia kohtaan - hakee huomiota esim. tekeytymällä itkuseksi

Kuva 2. Asiakkaiden vuorovaikutuksen vahvuudet ja haasteet.

Kunkin asiakkaan vuorovaikutuksen vahvuudet ja haasteet juurtuvat vahvasti heidän persoonallisuuteensa. läkkäiden asiakkaiden vuorovaikutustaidot ovat myös asettuneet pitkän elämän kautta suhteellisen pysyviksi, mikä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö uuden oppimista ja kehitystä edelleen voisi tapahtua, mutta muutokset etenevät hitaasti.

Asiakkaan 1 äärikäyttäytyminen antoi paljon keskustelun aihetta. Yliaktiivisen ja innostuneen asenteen vaihtuminen passiiviseksi ja alistuneeksi ilman ulkoista syytä aiheutti hämmennystä. Myös kiusallinen toisten manipulointi ja esim. ”pissa-kakka-puheiden lennättely yllättäen yhteiseen ilmatilaan ilman kontrollia” olivat huolta ja myös ärtyneisyyttä herättäviä haasteita.

Asiakkaan 2 vakaa, määrätietoinen ja huumorintajuinen vuorovaikutus, vaikkakin ilman sanoja, koettiin positiivisena. Itsepäisyys, koettelu ja haastaminen miellettiin keskustelussa tietynlaiseksi osaksi asiakkaan persoonallisuutta, mutta kylläkin haasteelliseksi. Asiakkaan ajoittainen aggressiivisuus oli hallittavissa, eikä se aiheuttanut pelkoa henkilökunnassa.

Asiakas 3 osasi halutessaan toimia ystävällisesti ja toiset huomioonottavasti, mikä koettiin positiiviseksi ja vastuulliseksi. Silti huomion hakeminen niinkin ”lapsellisesti” kuin tekeytymällä itkuseksi ja osoittelemalla toisia elein, ilmensi osaltaan ystävällisyyden ja vastuullisuuden puutetta.

6.3 Dialogit vuorovaikutuksen parantamiseksi

Pidimme 25.4.2014 seuraavan kehittämiskeskustelun, jossa käänsimme dialogin päämäärää kohti ratkaisuja pohtivaa ja etsivää suuntaa. Iloinen havainto oli yhden ohjaajan alkukommentti, jossa hän kertoi löytäneensä keskustelujemme ansiosta ”paremman väylän” omalle vuorovaikutukselleen yhden asiakkaamme kanssa.

Keskustelu tiivistyi pohtimaan ohjaajien ammatillisuutta vuorovaikutustilanteissa. Kaikki olivat tehneet sen havainnon, että asiakastyö ”menee helposti ihon alle”, jolloin tarvittava distanssi puuttuu. Asiakkaat ovat väistämättä riippuvaisia avusta ja ohjauksesta, mutta ovat kuitenkin tasa-arvoisia aikuisia, mikä tuo vuorovaikutustilanteisiin väistämättä ristiriitoja sekä myös vallan elementtejä. Esi-

merkkinä tästä ovat tilanteet, joissa henkilökunta joutuu ojentamaan asiakasta ja osoittamaan, ettei näin tai näin voi toimia tai sanoa. Tällä rajapinnalla nousee herkästi esille antipatian tunteita niin asiakkaille kuin myös henkilökunnalla. Asiakkaat näyttävät tunteensa hyvin aidosti, mikä on toisaalta positiivinen asia, mutta synnyttää myös monenlaista tunteiden siirtoa, miltä on vaikea ”suojautua”. Antipatian tunteet vaikuttavat nopeasti koko ryhmän ilmapiiriin. Tunnelauksen luonteva purkaminen jää yleensä aina henkilökunnan vastuulle, mikä lisää kuormitusta. Kokemus, että joutuu ojentamaan aikuisia ihmisiä ja puuttumaan kuin kasvattajana toisen aikuisen tekemisiin, ei ole ristiriidaton tilanne.

Asiakasmäärä suhteessa henkilöstöresurssiin oli myös yksi tärkeä keskustelu-teema. Mahdollisuudet henkilökohtaiseen ohjaukseen ja jokaisen yksilölliseen huomioimiseen rajoittuvat isossa ryhmässä. Samassa ryhmässä on sekä päivä-että työtoimintaa ja myös avotyöntekijöitä, mikä tuo suuria haasteita henkilökunnan ohjaus- ja vuorovaikutustaidoille. Töiden suunnittelu ja asiakkaiden yksilöllisten taitojen kehittäminen vaatisivat laajempia mahdollisuuksia henkilökohtaiseen ohjaukseen. Uuden oppiminen ja työssä kehittyminen olisivat sekä henkilökunnan että asiakkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta oleellisia kokemuksia niin arkisten töiden kuin myös vuorovaikutuksen kannalta.

Päivätoiminnan työtilasta keskustelimme myös. Tila on haasteellinen, koska se on asukkaiden asuntojen keskiössä ”kuin kulkuväylällä”. Tilassa myös ruokailaan, jolloin se on aina muutettava ruokalakäyttöön. Mahdollisuus rauhallisen, hiljaisen ja tunnelmallisen ilmapiirin rakentamiseen on tässä tilassa erityisen vaikeaa. Se olisi kuitenkin tärkeää juuri vuorovaikutustilanteiden syventämiseksi ja keskustelujen herkistämiseksi. Luonnonvaloa tilaan tulee melko vähän pienistä ikkunoista. Myös sisäpihan rakennusratkaisut ovat haasteelliset, koska siellä on paljon portaita ja korokkeita. Erillinen puoti- ja pajatila eivät myöskään sovel- lu rauhallisten keskustelujen käymiseen. Onneksi päivittäisten töiden tekemiseen ja suhteellisen monipuolisen aktiivisuuden ylläpitämiseen henkilökunta on saanut tilan toimimaan mielestään aika hyvin. Silti tilan avoimuus lisää levottomuutta ja vaikeuttaa eheän vuorovaikutusilmapiirin rakentamista.

Ehkä kuitenkin kaikkein oleellisimmaksi pohdinnan aiheeksi kaikkien kolmen yksittäisen asiakkaan kohdalla nousi kysymys itsetunnosta. Kaikkien kolmen

asiakkaan tapa hakea ns. negatiivisesti huomiota osakseen (mm. päälle puhuminen, aggressiivisuus, osoittavat eleet ja itkuisuuden teeskentely) tuli vahvasti keskustelussa esille. Aikaisempien aikojen suhtautuminen kehitysvammaisuuteen sai keskustelussa laajaa kritiikkiä, kun arvioimme asiakkaiden itsetunnon kehittymistä 1950 – 60-lukujen lapsina ja nuorina, jolloin kehitysvammaisuus erityisesti maalaisyhteisöissä oli vielä vahvasti negatiivisesti leimautunut, ja usein perheelle jopa suuri häpeä. Pohdimme dialogissamme, voiko huonoon itsetuntoon ja ympäröivän yhteisön mitätöimään minä-kokemuksen kehittymiseen ylipäättään enää näin myöhäisessä aikuisuuden vaiheessa vaikuttaa. Vastaus oli enemmänkin, ettei siihen voinut vaikuttaa. Huono itsetunto seuraa tämän kokemuksen saanutta ihmistä aina.

6.5 Päätösdialogi ja kehittämistyön tulokset

Pidimme 9.5.2014 kehittämissyhteistyömme päätösdialogin. Paikalla olivat Koivutuvan vastaava ohjaaja, ohjaaja, kaksi opiskelijaa ja minä. Totesimme yhteistyön olleen kaikin puolin antoisaa ja opettavaista. Erityisesti nousi esille dialogien vaikutus ns. ”vuorovaikutuksen kentän” parempaan ja laajempaan havaitsemiseen. Keskusteluiden avulla olimme voineet nostaa esille sekä hyviä ja vahvoja puolia Koivutuvan arjessa ja asiakasyhteistyössä kuin lisätä yhteisymmärrystä haastavissa tilanteissa. Asiakkaiden vuorovaikutushaasteita ajatellen suurimmaksi kysymykseksi nousikin, mitkä asiat mahdollistavat henkilökunnan jaksamisen ja positiivisen läsnäolon, jotta vuorovaikutushaasteisiin voidaan rakentavasti vastata.

Yksittäisten asiakkaidemme tilanteisiin löytyi keskustelussa sellaista valoa, mikä parhaimmillaan vahvisti henkilökunnan uskoa omaan ammatillisuuteensa ja antoi sopivaa etäisyyttä suhteessa asiakkaisiin. Olimme yhtä mieltä siitä, että kehitysvammatyössä väistämättä joutuu kohtaamaan niin omassa itsessään kuin asiakkaissakin syviä mielen ja tunteen tasoja, jotka saattavat olla hyvinkin yllätyksellisiä. Oma ammatillisuus joutuu väistämättä yhä uudelleen koetukselle. Kun oma jaksaminen on hyvässä tasapainossa, niin työ on antoisaa, eivätkä vuorovaikutuksen haasteet saa yliotetta. Kun kokee jaksamisen heikkenevän, into laskee ja vuorovaikutustilanteet kärjistyvät herkemmin. Toivomus työnanta-

jalle olisikin, että jaksamista tuettaisiin ja mahdollisuuksia dialogiseen keskusteluun myös muiden päivätoimintayksiköiden kesken järjestettäisiin.

Parhainta dialogin antia oli kaikkien kokemus Koivutuvan hyvästä yhteistyöstä ja hyvästä hengestä henkilökunnan kesken. Mahdollisuus avoimeen keskusteluun niin haasteista kuin vahvuuksista koettiin suureksi voimavaraksi. Myös uusien ideoiden esille tuominen tilanteessa kuin tilanteessa oli yhteishenkeä vahvistava elementti. Positiivisen ilmapiirin ylläpitämisen koettiin olevan paljon henkilökunnan vastuullisen sitoutumisen ansiota. Myös taidon olla ammattiroolissa, niin että yksityisrooli ei siihen liaksi sekoittunut, koettiin olevan olemassa. Työyhteisön lämminhenkisyys, huumori ja vuorovaikutuksen avoin ilmapiiri jättivät hyvän mielen pitkäksi aikaa päätösdialogin jälkeenkin.

7 Pohdinta

Kehittämiseen itsessään liittyy jo käsitteenä sellainen ajatus, että se mitä kehitetään, muuttuu paremmaksi. Asioita kehitetään aina luonnollisesti parempaan suuntaan. Minulle oli yllättävää huomata päivätoiminta Koivutuvan vuorovaikutuksen kehittämisessä, että suurin muutos parempaan tapahtuikin ehkä eniten minussa itsessäni. Vuorovaikutuksen kehittäminen muotoutui sekä vuorovaikutukseen liittyvän teorian työstämisen kuin dialogisten keskustelujen kautta suureksi oppimisprosessiksi, jonka kokonaisuutta pyrin tässä pohdinnassa kuvaamaan.

Idealisti pyrkii tekemisissään aina melko korkeisiin tavoitteisiin. Ajatus uusia ideoita ja jopa uutta kulttuuria luovasta dialogista rakentuu hetkessä mielen pilvilinnoihin, mutta jäsentyy harvemmin yhtä helposti arkiseen todellisuuteen. En ole enää niinkään varma, onko edes tarpeen, että ideat sellaisinaan jalkautuisivat todellisuuteen. Eikö tässäkin asiassa voisi ajatella vuorovaikutusta idean ja todellisuuden kanssa? Parhaimmillaan opinnäytetyön toteutuksen aikana syntyi mielestäni juuri edellä mainittua vuorovaikutusta: päivätoiminnan asiakastyö mieltyi kehittämistyön aikana ainakin omassa mielessäni niin laajaksi ja monipuoliseksi, että se itsessään jo pitää sisällään kaikki avaimet hyvään vuorovaikutukseen, kun vain osaa ne tilanteet ”arjen huiskeessa” poimia. Näin ollen kehittämisestä muodostui ensisijaisesti silmiä ja korvia avaava prosessi.

Kolmen asiakkaamme vuorovaikutuksen haasteita voi katsoa monesta eri näkökulmasta. Liian helposti tulin itsekin alkuun tulkinneeksi jonkin vuorovaikutus-haasteen harjoitteluajanani ohjaustaitoni testaamisena, itsepäisyytenä tai huotuulisuutena. Vähitellen, ja nyt erityisesti kehittämiskeskustelujemme kautta, vuorovaikutuksen monipuolisuus on alkanut hahmottua itselleni. Ymmärsin, miten helposti tulkitsemme toista osapuolta liiankin yksinkertaisesti ja usein harmittavan negatiivisesti. Pieni pysähdys tilanteen äärelle ja sisäinen kysymys: ”Mitä tässä tapahtuu? Miksi toinen sanoo tai tekee juuri noin?” avaa aivan uudenlaisia ovia vuorovaikutuksessa toiseen. Tosiasia, että emme voi koskaan täysin lukea toista ihmistä, vaikka kuinka hyvin hänet tuntisimme, tekee nöyräksi. Emmekö itsekin toivoisi, että se vähin, mitä toinen ihminen voi suhteessa meihin tehdä, on olla tekemättä liian nopeita johtopäätöksiä vuorovaikutustilanteissa. Läsnäolon ja keskinäisen kunnioituksen merkitys näyttää korostuvan havaintojen tekemisessä erityisesti.

Taloudellisten paineiden vallitessa ja määritellessä myös sosiaalialan työtä, on väistämättä kysyttävä rehellisesti hintaa: Onko yhteiskuntamme valmis maksamaan vuorovaikutuksen arvon lisäveron? Keskinäinen kunnioitus, luottamus, läsnäolo ja vastavuoroisuuden toteutuminen edellyttävät aikaa ja tilaa. On ensiarvoisen tärkeää, että näille sosiaalista pääomaa kartuttaville elementeille annettaisiin niille kuuluva arvo, arvostus ja mahdollisuus toteutua. Kokemus riittämättömistä henkilöstöresursseista on varsin todellinen voimavarojen syöjä, kuten myös rauhaton työtila. Hyvä yhteishenki henkilökunnan kesken ei myöskään ole itsestäänselvyys. Se on arvokas voimavara, jota kannattaisi vaalia ja josta olisi toivottavaa myös työnantajan pitävän huolta.

Ajattelin kehittämistyömme ansiosta myös paljon kehitysvammaisten tasa-arvoa yhteiskunnassamme. Emme ole vielä lähelläkään sellaista todellisuutta, jossa kehitysvammainen olisi yhdenvertainen kansalainen; ennakkoluulot ja syrjivät asenteet istuvat tiukassa, mikä on surullista. Onneksi on myös paljon ihmisiä, jotka ovat heränneet vastustamaan kehitysvammaisten syrjintää ja tekevät tärkeää työtä eriarvoisuuden poistamiseksi ja integraation lisäämiseksi niin kenttätyössä kuin politiikassakin.

Oman havaintoni mukaan Koivutuvan päivätoiminnan henkilökunta kohtaa asiakkaansa ihmisinä päivittäin tukiessaan, ohjatessaan, innostaessaan ja kehittäessään heidän kanssaan yhdessä kantavaa arkea. Tahto oppia tuntemaan asiakkaat aina paremmin ja mahdollistaa heille vammasta huolimatta onnistumisen, ilon ja tarpeellisuuden kokemuksia elää vahvasti henkilökunnan työssä. Vuorovaikutuksen monipuolisella kentällä tapahtuu aina uudelleen niin ilahduttavia kuin hämmentäviäkin asioita. Henkilökunnan tahto kehittää työtään jatkuvasti ja etsiä yhdessä ratkaisuja sekä vastauksia haasteisiin on kiitettävän sitoutunutta. Toivottavasti voimavarat tähän tärkeään työhön riittävät myös tulevaisuudessa. On ollut suuri elämys saada tehdä dialogin kautta heidän kanssaan tätä yhteistä matkaa ja avartaa vuorovaikutuksen moniulotteista maailmaa onnistuneen kehittämistyön kautta.

Lähteet

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista.
1987/19870759.

Engeström, Y. 2002. Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita. Helsinki: Edita Oyj.

Eksote 2013.

<http://www.eksote.fi/Fi/Perhejasosiaalipalvelut/Vammaispalvelut/Paivajatyotoiminta/koivutupa/Sivut/default.aspx>. Luettu 09.09.2013

Eronen, S., Kanninen, K., Katainen, S., Kauppinen, L., Lähdesmäki M., Oksala, E. & Penttilä M. 2001. Persoona – Kehityopsykologia. Helsinki: Edita Oyj.

Helminen, J. 2013. Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus – sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto. Väitöskirja.

Jokainen hetki on mahdollisuus 2013 – Tutkimus OIVA-hankkeen yhteisöllisen työskentelytavan vaikutuksista.

<http://papunet.net/tikoteekki/oiva/>. Luettu 20.09.2013.

Kaski, M. (toim.), Manninen, A. & Pihko, H. 2009. Kehitysvammaisuus. WSOY oppimateriaalit Oy.

KASTE-ohjelma 2014.

<http://www.thl.fi/tutkimus-jaasiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/kaste-ohjelma>.
Luettu 20.05.2014

Kiesiläinen, L. 1998. Vuorovaikutusvastuu – Ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä. Tallinna: Kirjapaino Pakett.

Keller, H. 1957 (suom. Montonen, M.) Elämäni tarina. (Alkuperäisteos: Keller, H. 1903. The story of my life.) Porvoo: WSOY.

Keltikangas-Järvinen, L. 2008. Temperamentti – ihmisen yksilöllisyys. Porvoo: WSOY.

Ladonlahti, T. 2011. Oppimisen merkitys ja mahdollisuudet yhteisöön liittymisen tukemisessa. Teoksessa Ladonlahti, T. & Pirttimaa, R. (toim.). Erityispedagogiikka ja aikuisuus. Vantaa: Hansaprint Oy.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista.
1987/19870380.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena – Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Sosiaalitieteiden laitos. Kuopion yliopisto. Väitöskirja.

Nind, M. & Hewett, D. 2011. Voimauttava vuorovaikutus. Kehitysvammaliitto

Nurmi, J-E., Ahonen T., Lyytinen, H., Lyytinen, P., Pulkkinen, L. & Ruoppila, I. 2010. Ihmisen psykologinen kehitys. Helsinki: WSOYpro Oy.

Ojanen, M., Anttila, R., Lähdesmäki, M., Oksala E. & Paavilainen P. 2004. Persoonana – persoonallisuuspsykologia. Helsinki: Edita Prima oy.

OIVA-osallisuuteen vuorovaikutusaloitteilla 2013 – Loppuraportti.
<http://papunet.net/tikoteekki/oiva/>. Luettu 20.09.2013.

Silvén, M. 1998. Löytyykö mieli ja kieli vuorovaikutuksessa. *Teoksessa* Saari-
nen, E. (toim.). Sairaana ja vammaisen lapsen hyvä elämä. Helsinki: Oy Edita
Ab.

Silvén, M. (toim.) 2010. Varhaiset ihmissuhteet – Polku lapsen suotuisaan kehi-
tykseen. Helsinki: Minerva kustannus Oy.

Tiuraniemi, J. 1993. Yksilö, ryhmä ja organisaatio – Sosiaalipsykologian perus-
teita. Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja A: 15.

Vammaispoliittinen ohjelma 2014.
http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1522141. Luettu 20.05.2014.

Vuorovaikutus 2014.
<http://papunet.net/tietoa>. Luettu 20.05.2014.

Koivutuvan vuorovaikutuksen
kehittämissuunnitelma
Helmikuu 2014

Sisältö: Alkukartoitus keskustelun tueksi
Asiakas 1

1. Lyhyt kuvaus asiakkaasta (ikä, sukupuoli, diagnoosi (mahd.), asiakas-suhteen kesto/aika, persoonallisuus tai temperamentti (mahd.), osaamis-alueet ja vahvuudet, muuta?):
2. Kuvaus asiakkaan vuorovaikutus-/kommunikaatio-/kielellisistä taidoista ja osaamisesta (puheen muodostaminen, puheen ymmärtäminen, äänneiden käyttö, elekieli, havainnon suuntaaminen ja katsekontakti, keskittyminen, aktiivisuus, muuta?):
3. Kuvaus asiakkaan vuorovaikutuksen haasteista:

Koivutuvan yhdessä mietityt ja sovitut säännöt

- Ei häiritä toisia
- sisällä ei tupakoida
- Ei mennä toisen asukkaan huoneeseen ilman asukkaan lupaa
- Ei koputella eikä kolistella yöllä
- Ollaan kohteliaita ja auttavaisia toisia kohtaan
- Pukeudutaan asiallisesti yleisissä tiloissa
- Odotetaan maltillisesti toisia
- Totellaan annettuja ohjeita ja ohjaajia
- Puhutaan ääntä korottamatta
- Ei puhuta toisten päälle
- Jokainen huolehtii vain omista asioistaan
- Omista huolista on hyvä kertoa toisille, eikä vain murehtia yksikseen
- Ohjaaminen ja neuvominen on ohjaajien tehtävä